

## Grande compétence : S'engager avec les autres

### Tâche 9

Résoudre des conflits afin d'améliorer son environnement de travail.

*Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe*

**Note :** Durant cette activité, les personnes apprenantes sont invitées à jouer à *Que fais-tu?* Dans ce jeu, on leur présente des situations qui surviennent en milieu de travail et on leur demande de résoudre des conflits liés à des situations précises. De plus, elles sont appelées à proposer respectueusement des solutions différentes aux situations partagées par leurs collègues. L'activité s'inscrit parfaitement dans les indicateurs du rendement *Reconnaît et accepte les points de vue des autres* et *Contribue à trouver une solution qui convient à tous*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*.

### Pistes d'animation suggérées

- Revoir les différentes situations de conflits présentées dans l'activité précédente. Poser la question suivante au groupe : «Comment vous sentez-vous face à un conflit personnel ou dans votre milieu de travail?».
- Inviter les personnes apprenantes à jouer au jeu de rôles *Que fais-tu?* publié par le Centre FORA. Expliquer le jeu :
  - Le groupe se divise en équipes de deux.
  - Les personnes jouent différents rôles (un employeur, un client, un employé ou un collègue de travail), selon des scénarios qui pourraient se présenter en milieu de travail.
- Présenter l'un des trois scénarios de l'**Annexe 8** pour vous assurer que tous comprennent bien le déroulement du jeu. Avant de commencer, discuter de l'importance de respecter les autres, de communiquer ses idées clairement et d'avoir de l'empathie en se mettant à la place de l'autre personne. Souligner que les personnes apprenantes peuvent aussi faire montre de débrouillardise et de créativité dans leurs réponses.
- Ajouter un défi au jeu en invitant les personnes apprenantes à être plus créatives. Écrire au tableau les huit mots de vocabulaire ci-dessous et expliquer qu'elles devront en utiliser quatre dans un dialogue, au moment de leur choix. Chaque fois qu'un joueur utilisera un de ces huit mots, il gagnera 5 points. Reprendre l'exemple effectué en groupe en ajoutant ces mots autant que possible.

tâche	résoudre	motiver	observer
rôle	effort	discuter	avouer

- Ensuite, demander aux personnes apprenantes de choisir un partenaire et de décider quel rôle elles vont jouer selon les fiches (employeur, employé, client ou collègue de travail). Modifier les scénarios si nécessaire en fonction des besoins du groupe. Les inviter, tout en s'amusant, à discuter de la façon de régler le conflit, selon leurs rôles respectifs.
- Partager les résultats en grand groupe et les encourager à proposer respectueusement des solutions différentes de celles présentées par leurs collègues.

## Annexe 8

### Que fais-tu?

Un employé arrive toujours en retard au travail.

Employeur + Employé

*Que fais-tu?*

Tu es un livreur de pizza. Le client dit que sa pizza est froide.  
Il refuse de payer. En fait, sa pizza est encore chaude.

Employé + Client

*Que fais-tu?*

Un collègue n'arrête pas de bavarder.  
Il est toujours à ton bureau alors que tu essaies de travailler.

Deux collègues de travail

*Que fais-tu?*